

お客さまからお申し出のあった苦情等受付状況について（2006年度下半期）

2006年度下半期（2006年10月～2007年3月）の状況は、以下のとおりです。

1. お客さまお申し出件数について

2006年度下半期（2006年10月～2007年3月）に、お客さま相談室がお客さまからお受けしたご相談やお問い合わせなどのお申し出総数は、870件となっております。

<お申し出内容別の件数>

お申し出内容	2006年10月～2007年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	304件	34.9%
契約の管理・保全に関するもの	239件	27.5%
保険金のお支払い全般に関するもの	160件	18.4%
その他	167件	19.2%
合計	870件	—

※上記、お申し出総数（870件）には、苦情件数（56件）を含んでおります

2. 苦情件数について

2006年度下半期（2006年10月～2007年3月）に当社がお受けした苦情件数は、56件となっております。

苦情内容としては、「契約の内容・お手続きに関するもの」が全体の44.6%と最も多くなっております。現在当社では火災保険等のご契約内容の点検をすすめており、点検の結果、ご契約内容に誤りが判明した場合は、内容の訂正等適切にご対応してまいります。

※当社では、お客さまからのお申し出のうち、「不満足の表明があったもの」を苦情と定義しております。

<苦情内容別の件数>

苦情内容	2006年10月～2007年3月	
	件数	占率
契約の内容・お手続きに関するもの	25件	44.6%
契約の管理・保全に関するもの	13件	23.2%
保険金のお支払い全般に関するもの	10件	17.9%
その他	8件	14.3%
合計	56件	—

3. 苦情の事例および対応状況

苦情内容	事例および対応状況	
契約の内容・お手続きに関するもの	事例	火災保険に加入しているが、評価額について今までアドバイスをしてもらったことがない。自分の契約も新聞等で報道されている超過保険ではないのか。
	対応状況	ご契約内容を点検させていただいたところ、ご加入時より超過保険であることが判明したため、速やかにご契約内容訂正と差額保険料返還手続を実施いたしました。なお、当社にご加入いただいているお客さまのご契約内容点検を、順次実施しているところです。

苦情内容	事例および対応状況	
契約の管理・保全に関するもの	事例	「満期案内はがき」が届いたが、標題が「お引受停止のお知らせ」となっており、自分が悪いことでもしたようで不快だ。
	対応状況	個人保険分野商品のお取扱いを停止しているため、ご契約の更改ができないことをお知らせする趣旨であることをご説明するとともに、標題を「ご加入契約満了のお知らせ」へ改訂いたしました。
保険金のお支払い全般に関するもの	事例	病院から治療費（自動車保険の対人賠償保険金）が振込まれていないとのお申し出。
	対応状況	病院へは医療調査の結果をもって治療費をお振込みする旨ご説明をしていましたが、被害者から医療調査を行なうことの承諾をいただくことに時間が掛かったため、お振込みが遅れたことをお詫びし、調査完了後、治療費をお振込みいたしました。

以上